dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
19 novembre 2020

Come se non bastasse una devastante pandemia globale, condita dagli altrettanto pesanti effetti derivanti dalle conseguenti strette socioeconomiche, oltre ogni più fervida immaginazione sulle FOL si sta addensando una nube che rischia di completare lo scenario da tempesta perfetta per chi ci lavora: ci è arrivata da molte sale chiara testimonianza di pressioni esercitate durante i briefing sui colleghi gestori con riferimento ai numeri minimi di telefonate, alla durata massima delle stesse, come se il lavoro di consulente finanziario online fosse banalizzato al punto da essere considerato (con tutto il rispetto) un lavoro "a cottimo", despecializzato e a basso valore aggiunto, snaturando in questo modo il concetto stesso di "gestore online" e sminuendo la professionalità delle colleghe e dei colleghi impegnati nelle sale, soprattutto in questi intensissimi ultimi mesi.

Forse chi ha trovato il tempo di ingegnarsi inventando questi banali e riduttivi algoritmi di (presunto) efficientamento delle attività, ha vissuto gli scorsi mesi troppo distante dal "fronte" delle postazioni dei GOL e dei GR, a tal punto da perdersi l'evoluzione degli eventi, che ha portato un numero crescente di clienti sempre più esasperati a rivolgersi alla Filiale On Line, spesso con toni offensivi e facendo come al solito pagare all'incolpevole gestore con insulti gratuiti i ritardi ed i malfunzionamenti operativi, purtroppo inevitabili in questi periodi di grande traffico online (accessi all'APP, gestione SDD, pagamenti F24 e bollettini postali, etc….).

Forse a chi sogna una FOL costituita da freddi robot imperturbabili, in grado di martellare telefonate come niente fosse mentre il mondo fuori arranca (e magari anche di piazzare una polizza o un prestito, se capita…), sarebbe utile un rientro rinfrescante in sala a fare qualche settimana da GOL, magari prendendosi qualche insulto gratuito e a cercare, tra una connessione cadente e una procedura arrancante, anche di salvaguardare l'immagine della Banca verso i clienti, come in FOL abbiamo sempre cercato di fare.

Forse, a chi si è fatto tentare dai metodi commerciali tanto cari a qualche Direttore di Area della rete filiali, farebbe bene ricordare che se anche l'effetto immediato di questo tipo di pressione psicologica può andare nella direzione sperata, già nel breve/medio periodo il risultato, anche in termini di disagio psicologico da parte delle lavoratrici e dei lavoratori trattati come fredde *slot machine*, è quello di trasformare una illogica pressione commerciale in una solida depressione patologica.

Di sicuro è il caso di svegliarsi quanto prima, tutti, da questo incubo, da questa trama scontata di *disaster movie* in cui arriva sempre qualcosa di peggio, e tornare invece a sognare la FOL come il luogo delle opportunità, della professionalità che cresce, della collaborazione e della serenità, anche nei momenti difficili: sappiate che ce lo meritiamo.

Coordinamento Nazionale FOL
Fisac CGIL